

Benvenuto in VoIPalfa!

Gentile Cliente,

in questa guida troverà tutte le informazioni relative all' attivazione dei servizi VoIP.

Appena pervenutaci la modulistica debitamente compilata (via fax al numero 0771 1763047 o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo alfadom@pec.it) con la richiesta di attivazione del servizio, riceverà il nostro benvenuto, tramite un'e-mail alla casella di posta elettronica fornitaci al momento della sottoscrizione del contratto.

La prima settimana

Nei giorni immediatamente successivi alla data in cui ha richiesto il servizio, potrà essere contattato dal nostro Servizio Clienti che verificherà insieme a lei la correttezza dei dati relativi al servizio scelto.

Una volta predisposta tecnicamente l'attivazione del servizio riceverà comunicazione tramite e-mail dell'ordine con la data prevista dell'attivazione.

Inoltre, sempre nel corso della prima settimana, sarà sua cura provvedere all'invio della documentazione sottoscritta in originale a mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo: Alfadom srl – Via Vitruvio, 228 – 04023 Formia (LT) e trattenendo la copia a lei riservata.

Tempi di attivazione

I servizi VoIP e AlfaFax vengono rilasciati con i seguenti livelli di servizio obiettivo:

tempi di attivazione dall'ordine: 3 giorni lavorativi per l'attivazione della nuova numerazione geografica;

tempi di rilascio del servizio Number Portability: 3 settimane dalla data di richiesta correttamente formulata. Ricordiamo che è necessario fornire sempre il Codice di Migrazione corretto, da richiedere all'operatore di provenienza (donating). Le portabilità sono soggette a regole ben precise: ogni questione amministrativa con il vecchio gestore deve essere chiusa, non ci devono essere richieste in corso sulle linee (ad esempio traslochi, subentri od altri tipi di lavorazioni) oppure fatture insolute, onde evitare spiacevoli ritardi nel passaggio.

Verifica dello stato di attivazione

Può verificare in qualsiasi momento lo stato di attivazione del servizio contattando il Servizio Clienti al numero 0771 1763600.

Area Riservata VoIPalfa!

Ora il servizio è attivo e nella sezione Area Riservata (Figura 1) del sito www.voipalfa.it tramite le sue credenziali potrà visualizzare le seguenti informazioni:

1. *Profilo Personale* (i suoi dati, sede legale e di fatturazione, dati di accesso e cambio password);
2. *Post Pagate* (numerazioni geografiche a lei assegnate con il relativo listino associato);
3. *Fatture* (fatture emesse con il relativo numero, data di emissione, scadenza, totale, stato del pagamento, possibilità di visualizzare e salvare le proprie fatture);
4. *Traffico POST-pagato* (visualizzare il proprio traffico telefonico).

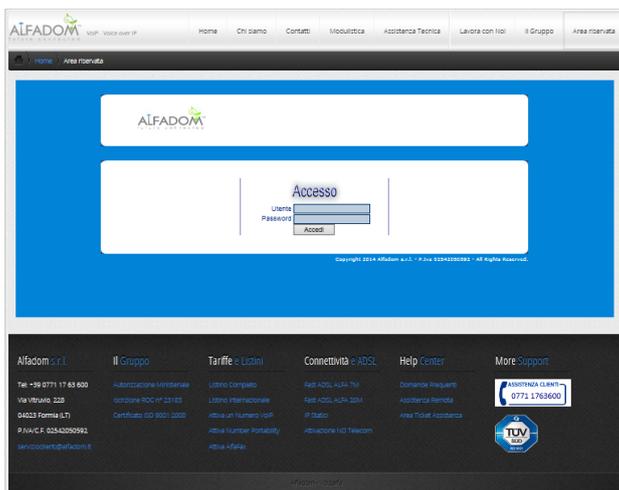


Figura 1

La prima fattura

Il mese successivo all'attivazione del servizio riceverà la prima fattura.

Riceverà la fattura mensilmente via e-mail all'indirizzo di posta elettronica da lei indicato in fase contrattuale il giorno quattro/cinque di ogni mese con scadenza successivi quindici giorni dalla data di emissione (es: fattura emessa il giorno cinque del mese, scadenza il giorno venti del mese). Nella sua Area Riservata comunque, potrà consultare le fatture emesse in ogni momento.

Domiciliazione su Conto Corrente

Questo servizio le permette di far addebitare automaticamente le sue fatture telefoniche sul suo conto corrente alla loro data di scadenza.

La domiciliazione su conto corrente è comoda, perché non dovrà più memorizzare scadenze o sottoporsi a inutili attese agli sportelli, né dovrà incaricare qualcuno di effettuare il pagamento per lei in caso di assenza prolungata (per esempio quando è in vacanza).

È sicura, perché il pagamento verrà effettuato con valuta pari alla data di scadenza della fattura, evitandole possibili dimenticanze che potrebbero comportare la corresponsione di indennità per ritardato pagamento nonché la sospensione del servizio.

Aderendo al servizio, continuerà comunque a ricevere le sue fatture in anticipo rispetto alla data di scadenza e quindi avrà sempre tutto il tempo necessario per effettuare i dovuti controlli, e per richiedere ad Alfadom eventuali chiarimenti in merito.

Per qualsiasi altra informazione relativa alla fattura può contattare il Servizio Clienti al numero 0771 1763600.

Grazie per aver scelto VoIPalfa!

ALFADOM S.R.L.